

CAPITOLO NONO

Formazione

9.1. PREMESSA

L'attività di formazione dovrà essere rivolta a tre categorie di utenti:

- utenti finali (magistrati in numero di 500 unità e personale amministrativo in numero di 1000 unità);
- personale addetto alla gestione dei sistemi informatici (in numero di 30 unità);
- tecnici addetti alla manutenzione degli applicativi (in numero di 10 unità).

Il contenuto dei corsi di formazione dovrà essere calibrato sulle caratteristiche, le necessità e le competenze dell'ambiente, con esempi tratti dalla realtà della Giustizia Amministrativa.

Tutti gli interventi dovranno prevedere la preventiva consegna agli allievi del materiale didattico consistente almeno in un testo contenente la descrizione dei contenuti del corso ad un livello di dettaglio tale da consentire all'allievo di recuperare eventuali assenze (copie di lucidi sono quindi da escludere). Tale testo potrà essere integrato da altro materiale (*floppy disk*, ecc.) di complemento, approfondimento, esercitazione.

Sarebbe opportuno che tutte le esercitazioni si svolgessero su posti di lavoro identici a quelli in dotazione agli utenti e su dati e applicazioni tipiche dell'ambiente della Giustizia Amministrativa; ogni deroga a questa regola dovrà essere motivata in sede di offerta tecnica.

Ogni intervento dovrà prevedere rilevazioni dei risultati conseguiti che, elaborate a cura del Fornitore dovranno essere consegnate al Committente.

9.2. FORMAZIONE DEGLI UTENTI

L'attività formativa deve essere sincronizzata con i tempi di rilascio dei vari componenti del sistema e deve essere finalizzata a mettere in grado i destinatari di utilizzare in modo completo ed immediato tutti i prodotti consegnati, sia *software* che *hardware*.

Gli interventi dovranno essere diversificati: per il personale amministrativo si prevedono corsi tradizionali in aula, per i magistrati si prevede la disponibilità di un docente presso le sedi pilota per periodi di tempo predeterminati. Per gli interventi in aula si dovrebbero considerare classi formate da un massimo di dieci persone.

Oggetto della formazione dovrà essere:

1. un'illustrazione della filosofia complessiva del sistema;
2. un'introduzione alle modalità d'uso del nuovo sistema informativo con nozioni generali di uso della stazione di lavoro nel nuovo contesto (rete telematica della Giustizia Amministrativa, funzioni di uso comune quali la posta elettronica, ...);
3. la descrizione specifica delle funzionalità e delle modalità d'uso delle applicazioni realizzate

I docenti dovranno essere tecnici con esperienza didattica; quelli impiegati sui temi di cui al precedente punto 2 dovranno essere scelti tra il personale che ha partecipato al processo di realizzazione degli applicativi oggetto della fornitura.

I corsi sono finalizzati a permettere agli utenti finali l'utilizzo di tutte le funzionalità messe a disposizione dal sistema dalla propria postazione di lavoro.

L'intervento formativo per il personale amministrativo dovrebbe essere eseguito in due fasi: una prima fase di quattro giornate introduttiva sincronizzata con il primo rilascio delle applicazioni e una seconda fase di due giornate di richiamo e completamento sincronizzata con il secondo e definitivo rilascio delle applicazioni gestionali. Per garantire l'operatività degli uffici ogni fase dovrà prevedere almeno due edizioni del corso in tutte le sedi pilota.

L'intervento formativo per i magistrati dovrà essere basato su assistenza individuale ed articolato in almeno due giornate a partire dal rilascio dell'applicazione di supporto all'attività del magistrato

L'intervento formativo individuale è molto costoso e deve essere valutata la possibilità di adottare soluzioni alternative, quali corsi limitati a poche unità di personale o funzioni di *help desk*.

Tutti gli interventi dovranno essere accompagnati da esercitazioni pratiche assistite dal docente, eventualmente supportato da un'altra unità di personale

9.3. FORMAZIONE PER GESTORI E ADDETTI ALLA MANUTENZIONE

Per i gestori del sistema informatico è necessario un intervento informativo tale da rendere autonoma la struttura tecnica nella gestione operativa e sistemistica.

Questo intervento formativo interessa trenta unità di personale del CdS e dei TAR e investe le aree della conduzione operativa dei sistemi, dell'amministrazione e della conduzione sistemistica degli stessi, della gestione della sicurezza.

È infine necessario un intervento finalizzato a consentire la manutenzione evolutiva e correttiva delle procedure realizzate in questa fornitura in piena e totale autonomia. Per raggiungere questo risultato è necessaria un'azione formativa, da

svolgere in via preventiva, che consenta agli allievi di acquisire i prerequisiti tecnici necessari ad una partecipazione produttiva al processo di progettazione e realizzazione degli applicativi.

I contenuti dipendono dagli ambienti che il fornitore adotterà per la realizzazione. Tali corsi interesseranno dieci unità di personale con competenza ed esperienza specifica nell'attuale ambiente del CdS.